PULINET Journal

การศึกษาข้อมูลแบบ Outside - In เพื่อการพัฒนาหอสมุด มธ.

Outside – In study for Development of Thammasat University Library

ศตพล เกิดอยู่ พิมพ์ชนก สิริพงศ์ทักษิณ นัชฐภรณ์ อ่อนแก้ว
หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ e-mail: sata1a@tu.ac.th

บทคัดย่อ

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีนโยบายในการพัฒนาบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ฉะนั้นเพื่อให้บริการมีความสอดรับต่อความต้องการ ทั้งยังสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการให้มากที่สุด คณะทำงานจึงดำเนินการศึกษาข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย 1. การสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ใช้บริการจำนวน 7 กลุ่ม และ 2. การสำรวจความคิดเห็นผู้ใช้บริการผ่าน Facebook และคัดเลือกเพื่อสัมภาษณ์เชิงลึก

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ใช้บริการกลุ่มต่าง ๆ พบว่า กลุ่มผู้บริหาร คณาจารย์ และนักศึกษา ส่วนใหญ่ต้องการให้ห้องสมุดมีการบริหารจัดการพื้นที่ โดยการจัดแบ่งโซนต่าง ๆ เช่น โซนเงียบ โซนประชุม พื้นที่การสร้างสรรค์ นอกจากนี้ กลุ่มนักศึกษาและนักวิจัยส่วนใหญ่ต้องการให้มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความเพียงพอในการใช้งาน เช่นเดียวกับกลุ่มนักศึกษาพิการที่ต้องการให้ห้องสมุดดำเนินการพัฒนาหรือจัดหาหนังสือเสียงเพื่อรองรับต่อการใช้งาน ส่วนบุคคลภายนอกต้องการให้มีการจัดทำป้ายเพื่อบอกตำแหน่งให้ชัดเจน

สำหรับการสำรวจความคิดเห็นผู้ใช้บริการผ่าน Facebook พบว่า มีการแสดงความคิดเห็นทั้งหมดจำนวน 118 ความคิดเห็น โดยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ 5 อันดับแรก คือ ขยายเวลาเปิดให้บริการ (ร้อยละ 30) รองลงมาคือ เปิดทางเชื่อมศูนย์การเรียนรู้และหอสมุดป๋วยฯ (ร้อยละ 22) ปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่ (Service mind) (ร้อยละ 19) การเพิ่มพื้นที่การอ่าน (ร้อยละ 16) และปรับปรุงอุณหภูมิของห้องสมุด (ร้อยละ 13)

คำสำคัญ:

การสำรวจความคิดเห็น, การสัมภาษณ์เชิงลึก, ผู้ใช้บริการ, เฟซบุ๊ก

Abstract

Thammasat University Library has a mission of developing services to be better satisfying users. Therefore data was collected from in-depth interviews with seven groups of users and Facebook surveys followed by selected in-depth interviews.

Results were that most administrators, faculty, and students wanted the library to better address space management issues, for example dividing reading areas into spaces for silent zone and discuss zone**.** A majority of students and researchers required better provision of electronic information resources, likewise students with visual disabilities who require the library to develop or provide audiobooks for study support**.** Library visitors require more signs of directions and locations**.**

A Facebook surveys of 118 library users revealed that the top requests were extending opening hours (30%), followed by opening a passageway between the Krom Luang Naradhiwas Rajanagarindra Learning Centre and the Puey Ungphakorn Library on Rangsit campus (22%). 19% of samples stated that they would appreciate it if library staff were more service-minded, 16% called for increased space for reading, and 13% offered advice about maintaining ideal temperatures in the libraries.

Keyword:

Surveys, In–Depth Interview, Users, Facebook

บทนำ

ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและเทคโนโลยี ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของผู้คนในปัจจุบัน ทั้งในแง่พฤติกรรม ค่านิยม และการบริโภค รวมทั้งกระทบต่อการบริหารจัดการองค์กรในมิติเชิงโครงสร้างและการบริหารงาน โดยจะต้องมีการปรับตัวไปตามบริบททางสังคมที่แปรเปลี่ยนไป

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในฐานะองค์กรที่มีบทบาทในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการเรียน การสอน และการวิจัยแก่ประชาคมชาวธรรมศาสตร์ ก็มีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารจัดการองค์กรให้สอดรับกับแนวโน้ม ค่านิยม และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน ให้สามารถบริการทรัพยากรสารสนเทศ สิ่งอำนวยความสะดวก เทคโนโลยี และสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการให้ได้มากที่สุด และเพื่อยกระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ใช้บริการให้สูงขึ้น (Dahan, Taib, Zainudin & Ismail, 2016)

ดังนั้น จากการประชุมคณะกรรมการยกร่างแผนยุทธศาสตร์หอสมุดฯ ปี 2560-2564 (กลุ่มย่อย) ครั้งที่ 1/2560 ที่ประชุมจึงเห็นชอบให้ดำเนินการจัดทำการศึกษาข้อมูลกลุ่มผู้ใช้บริการกลุ่มต่าง ๆ ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก

ในประเด็น “ห้องสมุด มธ. : ความคาดหวัง และทิศทางในอนาคต” และการสำรวจความคิดเห็นผู้ใช้บริการผ่าน Facebook ในหัวข้อ “ห้องสมุดในอุดมคติ” เพื่อนำข้อมูลมาจัดทำเป็นแผนยุทธศาสตร์พัฒนาและยกระดับบริการของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทั้งยังเป็นการให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางห้องสมุดในอนาคตอีกด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
2. เพื่อนำข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมากำหนดเป็นแผน โครงการ พัฒนาบริการให้สอดรับต่อความต้องการในปัจจุบันและอนาคต

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1.การวางแผน

1.1. การสัมภาษณ์เชิงลึก ในประเด็น “ห้องสมุด มธ. : ความคาดหวัง และทิศทางในอนาคต” ดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ใช้บริการต่าง ๆ โดยแบ่งออกเป็น 7 กลุ่ม คือ 1.ผู้บริหารมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2.คณาจารย์ 3.นักวิจัย 4.นักศึกษาไทยและนักศึกษาแลกเปลี่ยน 5.นักศึกษาพิการ 6.บุคลากร มธ. และ 7.บุคคลภายนอก โดยใช้วิธีการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้ข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ประกอบด้วย

<u>โครงสร้างคำถาม</u>

a. สอบถามประวัติส่วนตัวผู้ให้สัมภาษณ์
b. ถ้าให้ท่านเลือกห้องสมุดที่ชื่นชอบมา 1 แห่ง (แห่งใดก็ได้ในโลก) ท่านจะเลือกห้องสมุดใด และเพราะเหตุใด
c. ถ้าพูดถึงห้องสมุดธรรมศาสตร์ ท่านนึกถึงอะไร
d. ท่านชื่นชอบอะไรในห้องสมุด มธ. และ ท่านไม่ชื่นชอบอะไรในห้องสมุด มธ.
e. ท่านอยากเห็นห้องสมุด มธ. เป็นอย่างไรในอนาคต

1.2 ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นทั่วไปของผู้ใช้บริการในหัวข้อ “ห้องสมุดในอุดมคติ” ผ่านหน้าเพจ Facebook หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และคัดเลือกผู้ใช้บริการที่แสดงความคิดเห็นที่น่าสนใจเพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 5 ท่าน ตามเกณฑ์ดังนี้ 1. แสดงความคิดเห็นที่น่าสนใจ 2. ความหลากหลายของกลุ่มผู้ใช้บริการ

2. การดำเนินการ คณะทำงานดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ใช้บริการ สำรวจความคิดเห็นผ่านทาง Facebook ตั้งแต่ 15 มกราคม 2560 ถึง 15 กุมภาพันธ์ 2560 เป็นระยะเวลา 1 เดือน

3. รวบรวมประเด็นนำเสนอข้อมูล คณะทำงานรวบรวมข้อมูล เพื่อวิเคราะห์ประเด็นสำคัญต่าง ๆ พร้อมกับนำเสนอกิจกรรมหรือโครงการเพื่อพัฒนาห้องสมุดในอนาคต ต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุด

ผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ

<u>การสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ใช้บริการ</u>

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ใช้บริการทั้งหมด 7 กลุ่ม จำนวนทั้งหมด 50 ท่าน โดยแบ่งเป็น

1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 2 ท่าน
2. คณาจารย์ จำนวน 20 ท่าน
3. นักวิจัย จำนวน 2 ท่าน
4. นักศึกษาไทยและนักศึกษาแลกเปลี่ยน จำนวน 18 ท่าน
5. นักศึกษาพิการ จำนวน 2 ท่าน
6. บุคลากร มธ. จำนวน 2 ท่าน
7. บุคคลภายนอก จำนวน 4 ท่าน

พบว่า กลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (สัมภาษณ์, 18 มกราคม 2560) ส่วนใหญ่คาดหวังที่จะเห็นห้องสมุดเป็นเสมือนแหล่งการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อตอบสนองต่อนโยบาย Active Learning ของมหาวิทยาลัย เป็นสถานที่ที่ให้นักศึกษาได้มาประชุม ทำงานกลุ่มย่อย มีพื้นที่สำหรับสร้างสรรค์ผลงาน โดยการแบ่งโซนและพื้นที่ รวมทั้งการส่งเสริมให้มีกิจกรรมภายในห้องสมุด เพื่อตอบสนองต่อวิถีการดำเนินชีวิตและค่านิยมของกลุ่มผู้ใช้บริการในปัจจุบัน

กลุ่มคณาจารย์ (สัมภาษณ์, 16-25 มกราคม 2560) ส่วนใหญ่มีข้อเสนอว่า ด้วยปัจจุบันห้องสมุด มธ. มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศอยู่มาก จึงอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการค้นหาไม่พบ จึงมุ่งหวังให้ห้องสมุดพัฒนาระบบหรือสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อช่วยในการค้นหาและเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งยังอยากให้มีการจัดสรรพื้นที่แบ่งเป็นโซนต่าง ๆ เช่น โซนเงียบ โซนสำหรับทำวิจัย โซนสำหรับประชุมงาน เพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมของกลุ่มผู้ใช้ที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

กลุ่มนักวิจัย (สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2560) ส่วนใหญ่มีความต้องการให้มีทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอ โดยอยากให้มุ่งเม้นการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความสะดวกและสามารถเข้าใช้ได้อย่างทั่วถึง อีกทั้งอยากให้ห้องสมุดมีการบริหารพื้นที่ โซน เพื่อรองรับสำหรับการทำวิจัยโดยเฉพาะ

กลุ่มนักศึกษาไทยและนักศึกษาแลกเปลี่ยน (สัมภาษณ์, 20 มกราคม-3 กุมภาพันธ์ 2560) ถือได้ว่าเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการหลักของห้องสมุด ซึ่งส่วนใหญ่ชื่นชอบในสถานที่และบรรยากาศของห้องสมุด มธ. โดยห้องสมุดแต่ละสาขาก็จะมีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เป็นเอกลักษณ์ต่างกันไป แต่ทั้งนี้อยากให้มีการจัดแบ่งโซนต่าง ๆ เช่น โซนเงียบ โซนประชุมกลุ่ม ให้รองรับต่อความต้องการของนักศึกษาแต่ละกลุ่ม ส่วนประเด็นที่นักศึกษาคาดหวังที่จะให้ห้องสมุดพัฒนา คือ การค้นหาหนังสือไม่พบ โดยอยากให้มีระบบที่จะมาช่วยในการติดตามหาหนังสือ รวมทั้งประเด็นด้านทรัพยากรสารสนเทศ ที่มองว่าห้องสมุด มธ. มีทรัพยากรที่หลากหลายแต่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงอยากให้ส่งเสริมการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น ส่วนประเด็นที่นักศึกษาแลกเปลี่ยนส่วนใหญ่คาดหวัง คือ ป้ายบอกตำแหน่งและประกาศต่าง ๆ ที่เป็นภาษาต่างประเทศ เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจในบริการของห้องสมุด

กลุ่มนักศึกษาพิการ (สัมภาษณ์, 6 กุมภาพันธ์ 2560) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีความบกพร่องทางการเคลื่อนไหว และกลุ่มที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น สำหรับกลุ่มที่มีความบกพร่องทางการเคลื่อนไหว ต้องการให้ห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการค้นคว้าด้วยตนเอง เช่น โต๊ะเพื่อการสืบค้นแบบต่ำ

โต๊ะนั่งอ่านหนังสือสำหรับวิวแชร์ ส่วนกลุ่มที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น อยากให้ห้องสมุดจัดหาหรือพัฒนาหนังสือเสียงมากขึ้น เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง

สำหรับกลุ่มบุคลากร มธ. (สัมภาษณ์, 7 กุมภาพันธ์ 2560) มีความคาดหวังที่ไม่ต่างแตกไปจากกลุ่มนักศึกษา โดยต้องการให้จัดหาทรัพยากรให้เพียงพอต่อความต้องการ และให้ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์บริการให้ทั่วถึงมากขึ้น

ส่วนกลุ่มบุคคลภายนอก (สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2560) มีความคาดหวังให้มีการจัดทำป้ายบอกตำแหน่ง มุมโซนต่าง ๆ ให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย เพื่อความสะดวกในการเข้าใช้บริการ

<u>การสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการผ่าน Facebook</u>

จากการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการผ่าน Facebook ในหัวข้อ “ห้องสมุดในอุดมคติ”เมื่อวันที่ 16-18 มกราคม 2560 มีผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นทั้งหมดจำนวน 118 ความคิดเห็น แบ่งวิเคราะห์ผลการสำรวจออกเป็น 2 ส่วนคือ

1. ผลสำรวจความคิดเห็นทั่วไปผ่าน Facebook

ผลการสอบถามความคิดเห็น พบว่า การขยายเวลาเปิดบริการห้องสมุดมีผู้แสดงความคิดเห็นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30 โดยระบุสถานที่เป็นหอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ หอสมุดปรีดี พนมยงค์ และห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ ตามลำดับ รองลงมา คือ การเปิดทางเชื่อมระหว่างศูนย์การเรียนรู้กับหอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ คิดเป็น ร้อยละ 22 รองลงมา คือ การบริการของเจ้าหน้าที่ (Service mind) คิดเป็นร้อยละ 19 รองลงมา คือ การเพิ่มพื้นที่ในการอ่าน คิดเป็นร้อยละ 16 โดยระบุสถานที่เป็นศูนย์การเรียนรู้ฯ และหอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ ตามลำดับ และ อุณหภูมิของห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 13 โดยระบุสถานที่เป็น ศูนย์การเรียนรู้ฯ และหอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ตามลำดับ

2. ผลสำรวจความคิดเห็นเชิงลึก

ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นที่น่าสนใจ 5 ความคิดเห็น จากตัวแทนกลุ่มผู้ใช้บริการต่าง ๆ ดังนี้ 1.อาจารย์ ให้สัมภาษณ์ว่าควรให้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดเพื่อกระตุ้นให้เกิดปฏิสัมพันธ์กันระหว่างห้องสมุดและผู้ใช้บริการ (นภดล ร่มโพธิ์, สัมภาษณ์, 1 กุมภาพันธ์, 2560) 2.นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ให้สัมภาษณ์ว่าควรขยายเวลาเปิดปิดบริการห้องสมุด และควรมีการจัดการโซนที่ดี รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้พร้อมใช้บริการ และควรมีแผนการป้องกันภัยพิบัติ (ภูมิศักดิ์ อิสมาแอล, สัมภาษณ์, 10 กุมภาพันธ์ 2560) 3.นักศึกษาปีที่ 3 ให้สัมภาษณ์ว่า ควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ รวมไปถึงการจัดโซนอย่างเหมาะสม เปิดทางเชื่อมระหว่างศูนย์การเรียนรู้ และเพิ่มช่องทางการสื่อสารของห้องสมุดฯ (จิดาภา คงอ่ำ, สัมภาษณ์, 10 กุมภาพันธ์, 2560) 4.นักศึกษาปริญญาโท ให้สัมภาษณ์ว่าการบริการนั้นให้เน้นเทคโนโลยีมากขึ้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้บริหารจัดการพื้นที่ว่างของห้องสมุด อีกทั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ควรมีเพียงพอและพร้อมใช้งาน และควรมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์เชิงรุก (ดุจฤทัย ชัยอิทธิพร, 7 กุมภาพันธ์ 2560) 5.ผู้ใช้บริการภายนอก ให้สัมภาษณ์ว่า ควรมีการนำเทคโนโลยีมาให้ในการพัฒนาบริการห้องสมุด ส่วนการสื่อสารระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการควรใช้ภาษาที่ง่าย (กนกกร กมลเพชร, สัมภาษณ์, 5 กุมภาพันธ์ 2560)

อภิปรายผล

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการต่างก็มีความต้องการหรือความคิดเห็นต่อห้องสมุดในด้านต่าง ๆ โดยในประเด็นการบริหารจัดการพื้นที่ ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้ห้องสมุดมีการแบ่งมุม หรือโซนต่าง ๆ อย่างเป็นสัดส่วน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Les Watson (2017) ที่ว่า ห้องสมุดควรสร้างบรรยากาศและประสบการณ์เพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนากรอบความเข้าใจผ่านการสนทนาในหลายรูปแบบเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยแยกพื้นที่การเรียนรู้เป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. พื้นที่เพื่อการเรียนรู้ในชุมชน ซึ่งมีชีวิตชีวาและสร้างการมีส่วนร่วมอย่างมาก
2. พื้นที่เพื่อการเรียนรู้ ซึ่งสร้างการพึ่งพาและปฏิสัมพันธ์สำหรับการสืบค้นส่วนบุคคลและการทำงานกลุ่ม
3. พื้นที่เพื่อการเรียนรู้ เป็นพื้นที่ที่ค่อนข้างเงียบเชียบ เช่น ห้องและซุ้มหรือมุมสำหรับอ่านหนังสือ เป็นต้น
4. พื้นที่เพื่อการเรียนรู้สำหรับการใคร่ครวญและอยู่ในความคิดอย่างเงียบเชียบ

ห้องสมุดในยุคปัจจุบันจึงมีการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพ โดยจะเน้นที่ความทันสมัย ความมีสีสันดึงดูดใจต่อผู้ใช้บริการ โดยมีการจัดแบ่งเขตพื้นที่ หรือ Zoning เพื่อเป็นพื้นที่ใช้สอยสำหรับกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การอ่าน การบริการ รวมถึงพื้นที่เอนกประสงค์สำหรับจัดกิจกรรม เป็นต้น ซึ่งใช้แสง สี ลวดลายกราฟิกต่าง ๆ มาช่วยเสริมให้ห้องสมุดนั้นดูมีความทันสมัย มีชีวิตชีวา และกระตุ้นให้เกิดบรรยากาศแห่งการเรียนรู้แก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น (วัฒนชัย วินิจจะกูล, 2554) และสามารถตอบสนองต่อความต้องการและพฤติกรรมในการใช้งานห้องสมุดเพื่อจุดประสงค์ที่แตกต่างกันไปได้อีกด้วย

นอกจากนี้ ในประเด็นความต้องการให้ขยายเวลา เปิด-ปิดบริการ ก็มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุบิน ไชยยะ (2552, น.53) ซึ่งพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมาก จัดบริการล่วงเวลาเพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับการค้นคว้าและการวิจัยในห้องสมุด โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ให้บริการทุกบริเวณของห้องสมุด และให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Heim, Mary E. (1990, p.3 อ้างถึงใน สุบิน ไชยยะ, 2552, น.55) ที่ว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในต่างประเทศหลายแห่งมีการให้บริการล่วงเวลา ซึ่งเป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้ให้ทันกับความต้องการ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการได้ใช้ประโยชน์จากพื้นที่ของห้องสมุดในการศึกษา ค้นคว้าวิจัย

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการต้องการให้มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้เพียงพอต่อความต้องการ โดยมุ่งเน้นประเภทอิเล็กทรอนิกส์ เพราะสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการและการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน ที่ผู้คนจะใช้สื่อประเภทอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตมีความแพร่หลาย ก่อให้เกิดความท้าทายต่อห้องสมุดที่ต้องปรับเปลี่ยนบทบาทและการบริหารจัดการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Jérémy Lachal (2017) ที่ว่า สิ่งสำคัญประการแรกสุดของห้องสมุดแห่งศตวรรษที่ 21 คือ เป็นสถานที่สำหรับการเข้าถึงสารสนเทศและการศึกษาอันเปี่ยมคุณภาพ รวมทั้งเป็นพื้นที่สำหรับการสร้างความรู้ การก่อร่างสร้างชุมชนและการสร้างนวัตกรรมทางสังคม สิ่งที่ชัดเจนคือ ห้องสมุดกำลังเปลี่ยนไปในโลกที่กำลังเปลี่ยนแปลง ห้องสมุดมิได้เป็นแหล่งเก็บรวบรวมทรัพยากรหนังสืออีกต่อไป แต่เป็นศูนย์ซึ่งนำเสนอบริการหลากหลายที่มีส่วนช่วยในการพัฒนามนุษย์และการสร้างนวัตกรรมทางสังคม

ด้านการสื่อสาร ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างการรับรู้และการใช้งาน สอดคล้องกับแนวคิดของ ประทุม ฤกษ์กลาง (2549, น.42 – 46 อ้างถึงใน ศิริวรรณ จุลทับ และจินตนา ตันสุวรรณนนท์, 2558, น.168) ที่กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะในรูปแบบเชิงรุก จะมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์เพื่อการเผยแพร่ภาพลักษณ์ ข้อมูลขององค์กร ให้เป็นที่รู้จักแก่บุคคลทั่วไปและเพื่อสร้างความสนใจแก่ผู้คน สื่อมวลชนและ

สังคมทั่วไป ทั้งเป็นการสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ โดยการประชาสัมพันธ์แบบเชิงรุกนั้นสามารถทำได้ในหลายรูปแบบ ซึ่งเกศินี จุฑาวิจิตร (2540, น.135) ได้กล่าวถึงรูปแบบของการจัดกิจกรรมที่สำคัญ ได้แก่

1. การจัดวันและสัปดาห์พิเศษ (Special Days and Weeks) การเลือกกำหนดวันหรือสัปดาห์สำคัญขึ้นมาเพื่อจัดกิจกรรม เช่น วันสถาปนามหาวิทยาลัย เป็นต้น

2. การจัดการแสดงและนิทรรศการ (Displays and Exhibition) โดยจัดแสดงผลงานดีเด่นขององค์กร ความก้าวหน้าโครงการต่าง ๆ หรือจัดแสดงนิทรรศการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่กลุ่มเป้าหมาย และดึงดูดใจให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความต้องการที่จะเข้ามาสัมผัส เช่น กิจกรรมเสวนานักเขียน หรือการจัดนิทรรศการในเรื่องที่ได้รับความสนใจในขณะนั้น เป็นต้น

3. การพบปะและการประชุม (Meeting and Conference) โดยเปิดโอกาสให้บุคคลหลายฝ่ายได้มีโอกาสพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ปัญหา และอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน เช่น การจัดประชุมวิชาการ การสัมมนา เป็นต้น

4. การจัดประกวด (Contest) เป็นการเชิญชวนให้กลุ่มเป้าหมายเข้ามามีส่วนร่วมกับองค์กรเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี และเพื่อการให้โอกาสในการเข้าร่วม

5. การจัดขบวนแห่ (Paradise and Pageants) เป็นการจัดกิจกรรมที่เพิ่มสีสันและบรรยากาศที่ดึงดูด เร้าใจ

การสื่อสารประชาสัมพันธ์แบบเชิงรุก จึงเสมือนเป็นช่องทางที่ช่วยสร้างการรับรู้ และแรงจูงใจในการใช้บริการห้องสมุดมากยิ่งขึ้น ทั้งยังเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ห้องสมุดในอีกทางหนึ่งด้วย

สำหรับประเด็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ถือว่าเป็นส่วนที่สำคัญ เนื่องจากเป็นจุดเริ่มแรกในการให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) ตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ และเกิดความเชื่อมั่น สอดคล้องกับงานวิจัยของกิจดี ยงประกิจ (2559, น.96) ที่ว่า คุณภาพบริการเป็นความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการบริการที่ผู้ให้บริการส่งมอบ อันเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความพอใจ แต่หากได้รับการบริการเกินความคาดหวัง ผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจสูงสุดและเกิดความประทับใจในการบริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องเข้าใจในหน้าที่และลักษณะงานของตน รวมทั้งตระหนักว่าความสำเร็จจากการบริการและความพึงพอใจ ส่วนหนึ่งที่สำคัญมาจากการมีจิตใจให้บริการ (เที้อน ทองแก้ว, 2553 อ้างถึงใน ปิยะนาถ แสงมณี, 2556, น.2)

ข้อเสนอแนะ

1. ในการสำรวจครั้งต่อไปควรมีการดำเนินงานทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพควบคู่กัน เพื่อนำข้อมูลมาประเมินและสามารถพัฒนาการให้บริการได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น

2. การสัมภาษณ์กลุ่มผู้ใช้บริการบางกลุ่มมีจำนวนที่น้อย จึงส่งผลให้คำตอบอาจยังไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร ดังนั้นในการสำรวจครั้งต่อไปควรมีการวางแผนในด้านเวลา มีการขยายระยะเวลาในการสัมภาษณ์ให้มีความเหมาะสม รวมทั้งอาจกำหนดจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ให้เหมาะสม

3. ควรมีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอย่างน้อย 5 ปี ต่อครั้ง เพื่อทราบและติดตามแนวโน้มของเทคโนโลยี ความต้องการ และพฤติกรรมผู้ใช้บริการของห้องสมุดที่เปลี่ยนแปลงไป

การนำไปใช้ประโยชน์

จากผลการศึกษา ได้นำประเด็นต่าง ๆ มาใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาดังนี้

1. ด้านบริการ มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยส่งเสริมในการให้บริการห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความง่ายและความสะดวกมากยิ่งขึ้น เช่น ระบบจองพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือ ibeacon เป็นต้น

2. ด้านพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จัดให้มีการดำเนินโครงการ Library and Space เพื่อจัดสรรพื้นที่และโซนต่าง ๆ ให้สามารถตอบสนองต่อพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้บริการได้ รวมถึงมีการดูแลจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกให้พียงพอและพร้อมใช้บริการ เช่น ปลั๊กไฟ จำนวนที่นั่งอ่าน

3. ด้านการสื่อสาร มุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงผู้ใช้บริการได้มากขึ้น โดยพิจารณาช่องทางในการสื่อสารให้สอดคล้องกับการเปิดรับสื่อของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม รวมไปถึงการพัฒนากระบวนการและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ อีกทั้งให้ดำเนินโครงการกิจกรรมเชิงรุก (Library Activities) (ปีงบประมาณ 2561) โดยมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และอาศัยหลักการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ โดยการประชาสัมพันธ์ข้อมูลบริการ แนะนำนวัตกรรมบริการใหม่ของหอสมุดฯ ผ่านการออกบูธ และกิจกรรมการเสวนานักเขียน นักพูด

4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ นโยบายในเพิ่มงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมยังดำเนินโครงการ Audio Books (เริ่มปีงบประมาณ 2560) เพื่อสนับสนุนนักศึกษาพิการในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศมากยิ่งขึ้น

5. ด้านเจ้าหน้าที่ จัดโครงการอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร (ปีงบประมาณ 2561) ด้าน Service Mind เพื่อให้บุคลากรมีใจรักและความเอาใจใส่ในการให้บริการ และให้บริการอย่างเป็นมิตร

6. ด้านข้อเสนอแนะอื่น ๆ การดำเนินโครงการจัดทำแผน BCP เพื่อรองรับเมื่อเกิดเหตุ หรือสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดขึ้น เช่น ภัยพิบัติต่าง ๆ การก่อการร้าย เป็นต้น

รายการอ้างอิง

Dahan, S. M., Taib, M. Y., Zainudin, N. M., & Ismail, F. (2016). Surveying Users' Perception of Academic Library Services Quality: A Case Study in Universiti Malaysia Pahang (UMP) Library. *The Journal Of Academic Librarianship*, *42*, 38-43. doi:10.1016/j.acalib.2015.10.006

Lachal, Jérémy. (2017). *Idea Box การเรียนรู้และความคิดสร้างสรรค์ ณ ที่ใดก็ได้*. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2560 สืบค้นจาก http://tkforum.tkpark.or.th/th/453-2/

Watson, Les. (2017). *ห้องสมุดและพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ที่เหนือกว่า-ทิศทางและแนวคิด*. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2560 จาก http://tkforum.tkpark.or.th/th/479-2/

เกศินี จุฑาวิจิตร. (2540). *การสื่อสารเพื่อพัฒนาท้องถิ่น*. นครปฐม: เพชรเกษมการพิมพ์.

กิจดี ยงประกิจ. (2559). *การรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ บุคลิกเป็นผู้ประกอบการภูมิความรู้ความชำนาญ และรูปแบบการคิดของผู้ประกอบการธุรกิจบูติกโฮเต็ลที่ได้รับรางวัลในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

เฟซบุ๊กหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (16 มกราคม 2560). *รูปภาพบนไทม์ไลน์*. สืบค้นจาก https://www.facebook.com/100107346702609/photos/a.110965755616768.5039.100107346702609/1264306020282730/?type=3&theater

ปิยะนาถ แสงมณี. (2556). *ระดับจิตสำนึกในการให้บริการ รูปแบบการคิด ความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการในองค์การการกุศลแห่งหนึ่ง.* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

วัฒนชัย วินิจจะกูล. (23 พฤศจิกายน 2560). *"ห้องสมุดมีชีวิต" รูปแบบอุทยานการเรียนรู้*. สืบค้นจาก https://www.tkpark.or.th/stocks/extra/000575.pdf

ศิริวรรณ จุลทับ และจินตนา ตันสุวรรณนนท์. (2558). กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุกของสถาบันอุดมศึกษา เขตภูมิศาสตร์ภาคใต้. *ราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 2(2), 168.

สุบิน ไชยยะ. (2552). การจัดบริการล่วงเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย. *บรรณารักษศาสตร์*, 29(2), 53, 55.